



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari.....	xiv
Abstract.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Hipotesis Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1. Jasa.....	11
2.1.1. Karakteristik Jasa.....	12
2.1.2. Macam-macam Jasa.....	12
2.1.3. Klasifikasi Jasa.....	13
2.1.4. Pemasaran Jasa.....	14

2.1.4.1. Sistem Pemasaran Jasa.....	16
2.1.4.2. Jenis-jenis Pemasaran Jasa.....	16
2.2. Kualitas.....	17
2.3. Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Nasabah.....	20
2.3.2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Nasabah.....	21
2.3.3. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.4.1. Dimensi Kualitas Jasa Finansial.....	25
2.3.4.2. Dimensi Kualitas Jasa Perasuransian.....	26
2.3.5. Model Kualitas Pelayanan.....	27
2.4. Asuransi.....	31
2.5. Broker Asuransi.....	35
<b>BAB III PROFIL PERUSAHAAN.....</b>	<b>41</b>
3.1. Sejarah Perusahaan.....	41
3.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	42
3.3. Stuktur Organisasi Perusahaan.....	42
3.4. Ruang Lingkup Perusahaan.....	47
3.5. Jasa Pelayanan Perusahaan.....	48
3.6. Prosedur Penutupan Asuransi.....	49
3.7. Prosedur Penanganan Klaim.....	51
3.8. Kondisi Pasar Broker Asuransi.....	52
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
4.1. Metode Pengumpulan Data.....	56
4.1.1. Data Primer.....	56
4.1.2. Data Sekunder.....	56
4.2. Metode Pengambilan Sampel.....	57
4.2.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	57
4.2.2. Pengukuran Sampel.....	58



4.3. Metode Analisis Data.....	58
4.3.1. Uji Validitas.....	59
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	60
4.3.3. Analisis Gap.....	61
4.3.3.1. Pengukuran Gap.....	62
4.3.3.2. Uji Hipotesis.....	63
<b>BAB V ANALISIS DATA.....</b>	<b>66</b>
5.1. Deskripsi Penelitian.....	66
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Nasabah...	67
5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesionre Harapan Nasabah...	70
5.3. Analisis Gap.....	72
5.3.1. Analisis Gap 1.....	73
5.3.2. Uji Hipotesis Pertama.....	74
5.3.3. Analisis Gap 2.....	75
5.3.4. Uji Hipotesis Kedua.....	76
5.3.5. Analisis Gap 3.....	77
5.3.6. Uji Hipotesis Ketiga.....	78
5.3.7. Analisis Gap 4.....	79
5.3.8. Uji Hipotesis Keempat.....	80
5.3.9. Analisis Gap 5.....	82
5.3.10. Uji Hipotesis Kelima.....	82
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
6.1. Kesimpulan.....	84
6.2. Saran.....	85
Daftar Pustaka.....	86
Lampiran.....	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
V.1. Uji Validitas Persepsi Nasabah.....	68
V.2. Uji Reliabilitas Persepsi Nasabah.....	69
V.3. Uji Validitas Harapan Nasabah.....	70
V.4. Uji Reliabilitas Harapan Nasabah.....	72
V.5. Pengukuran Gap 1.....	73
V.6. Uji Hipotesis Pertama.....	74
V.7. Pengukuran Gap 2.....	75
V.8. Uji Hipotesis Kedua.....	76
V.9. Pengukuran Gap 3.....	77
V.10. Uji Hipotesis Ketiga.....	79
V.11. Pengukuran Gap 4.....	80
V.12. Uji Hipotesis Keempat.....	81
V.13. Pengukuran Gap 5.....	82
V.14. Uji Hipotesis Kelima.....	83



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Gap Model of Service Quality.....	27
Gambar II.2. Perceived Service Quality and Service Quality Factors.....	29
Gambar III.1. Struktur Organisasi PT. BSM Insurance Brokers.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Kepada Nasabah
- Lampiran 2 Kuesioner Kepada Manajer
- Lampiran 3 Kuesioner Kepada Karyawan
- Lampiran 4 Data Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Nasabah
- Lampiran 5 Data Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Nasabah
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Nasabah
- Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Nasabah
- Lampiran 8 Data Persepsi Nasabah
- Lampiran 9 Data Harapan Nasabah
- Lampiran 10 Data Persepsi Manajer
- Lampiran 11 Data Standar Spesifikasi Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12 Data Kemampuan Karyawan
- Lampiran 13 Data Janji Perusahaan
- Lampiran 14 Gap 1
- Lampiran 15 Gap 2
- Lampiran 16 Gap 3
- Lampiran 17 Gap 4
- Lampiran 18 Gap 5